

# Allgemeine Informationen

zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

**Für den Inhalt verantwortlich:**

HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG • Alpen-Adria-Platz 1 • 9020 Klagenfurt am Wörthersee • Austria  
Tel. +43 (0) 50202-0 • Fax +43 (0) 50202-3000 • [austria@hypo-alpe-adria.com](mailto:austria@hypo-alpe-adria.com) • [www.hypo-alpe-adria.at](http://www.hypo-alpe-adria.at)

Der Inhalt dieser Broschüre wurde mit größter Sorgfalt erstellt und mehrmals überprüft.  
Fehler können dennoch nicht ausgeschlossen werden. Stand: Oktober 2009

# Inhalt

<b>I. Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG</b>	<b>4</b>
1. Bankdaten	4
2. Konzession	4
<b>II. Girokontovertrag und Kosten</b>	<b>4</b>
1. Kontoöffnungsantrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bankkartenbedingungen, Bedingungen für das Electronic Banking	4
2. Änderungen des Girokontovertrags (Kontoöffnungsantrag und Bedingungen)	5
3. Laufzeit und Kündigung	5
4. Entgelte und Kosten	5
5. Fremdwährungstransaktionen	5
6. Zinsen	5
<b>III. Kommunikation mit der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG</b>	<b>6</b>
1. Sprache	6
2. Kommunikationsmöglichkeiten	6
3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen	6
<b>IV. Dienstleistungen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG im Zahlungsverkehr</b>	<b>6</b>
1. Angebotene Dienstleistungen allgemein	6
a. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten.	6
b. Abwicklung des Zahlungsverkehrs	6
<b>V. Besondere Zahlungsinstrumente</b>	<b>7</b>
<b>A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden</b>	<b>7</b>
1. Bankkarten	7
a. Beschreibung des Zahlungsinstruments	7
b. Sorgfaltspflichten des Kunden	7
2. Kreditkarten	8
a. Beschreibung des Zahlungsinstruments	8
b. Sorgfaltspflichten des Kunden	8
3. Hypo Electronic Banking	8
a. Beschreibung des Zahlungsinstruments	8
b. Sorgfaltspflichten des Kunden	8
<b>B. Sperre von Zahlungsinstrumenten</b>	<b>9</b>
1. Sperre durch die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG	9
2. Sperre durch den Kunden	9
<b>VI. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen</b>	<b>10</b>
1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen	10
2. Durchführung von Zahlungsaufträgen	11
3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen	11
4. Haftung der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung	12
5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen	12
<b>VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen</b>	<b>13</b>
1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge	13
a. Berichtigung der Kontobelastung	13
b. Haftung des Kunden	13
2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs	13
<b>VIII. Beschwerden</b>	<b>13</b>

# Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

## I. Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG

### 1. Bankdaten

HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG  
Alpen-Adria-Platz 1  
9020 Klagenfurt am Wörthersee, Austria  
Tel. +43 (0) 50202-0  
Fax +43 (0) 50202-3000  
E-Mail: [austria@hypo-alpe-adria.com](mailto:austria@hypo-alpe-adria.com)  
Internet: [www.hypo-alpe-adria.at](http://www.hypo-alpe-adria.at)  
SWIFT/BIC: HAABAT2K

Öffnungszeiten: lt. Aushang der Filialen  
FB Nr.: 245157a  
Gerichtsstand: Klagenfurt am Wörthersee  
DVR Nr.: 2110537

### 2. Konzession

Der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG wurde von der Finanzmarktaufsicht, Praterstraße 23, 1020 Wien, eine Bankkonzession erteilt, die die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG auch zur Erbringung von Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

## II. Girokontovertrag und Kosten

### 1. Kontoeröffnungsantrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG, Bankkartenbedingungen, Bedingungen für das Electronic Banking

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde im Zuge der Eröffnung eines Girokontos den Kontoeröffnungsantrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG, die Bankkartenbedingungen und die Bedingungen für das Electronic Banking (nachstehend zusammengefasst als die „**Bedingungen**“), die er mit der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrags und bilden zusammen mit den im Girokontovertrag und den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrags die neuerliche kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen verlangen. Mangels anderer Vereinbarung erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

## 2. Änderungen des Girokontovertrags (Kontoeröffnungsantrag und Bedingungen)

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrags (Kontoeröffnungsantrag und Bedingungen oder die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen) spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung innerhalb der genannten Frist von zwei Monaten zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Die vereinbarte Anpassung von Entgelten anhand des Verbraucherpreisindex unterliegt nicht dieser Vorgangsweise.

## 3. Laufzeit und Kündigung

Der Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Sämtliche ausgegebenen Karten und Schlüssel (z.B. Briefschließfach) sind vom Kunden an die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG zu retournieren.

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von zwei Monaten beachten.

Bei Vertragsauflösung werden dem Kunden im Vorhinein verrechnete Gebühren für den nicht genutzten Zeitraum anteilig refundiert.

## 4. Entgelte und Kosten

Aus dem Gebührenkatalog (im Schalterraum aufliegend) sowie dem Preis-/Leistungs-Informationsblatt, welches dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und welche gemeinsam mangels anderer Vereinbarung auch Teil des Girokontovertrages werden, sind die Entgelte ersichtlich, die die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG für die Kontoführung und die vom Girokontovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt.

Dies gilt auch für Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags.

Die vereinbarten Entgelte werden der Entwicklung des Verbraucherpreisindexes angepasst. Daneben ist eine Änderung der Entgelte mit Zustimmung des Kunden, wie in Punkt 2. beschrieben, möglich.

Neben den im Preis-/Leistungs-Informationsblatt sowie im Gebührenkatalog ausgewiesenen Entgelten der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

## 5. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG anhand des zum Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG ([www.hypo-alpe-adria.at / Bank / Börsen & Märkte / Devisen](http://www.hypo-alpe-adria.at/Bank/Börsen%20&%20Märkte/Devisen)) und im Schalteraushang der Filialen zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

Die weiteren Entgelte für Devisentransaktionen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG sind dem aktuellen Gebührenkatalog zu entnehmen.

## 6. Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Preis-/Leistungs-Informationsblatt in der jeweils gültigen Fassung zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der im Kontoeröffnungsantrag oder in einer allfälligen Zusatzvereinbarung vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Der jeweils geltende fiktive Jahreszinssatz für Überziehungen ist dem Schalteraushang zu entnehmen. Eine Änderung der Zinssätze ist mit Zustimmung des Kunden, wie in Punkt 2. beschrieben, möglich.

### III. Kommunikation mit der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG

#### 1. Sprache

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG der deutschen Sprache. Zusätzlich liegen einige Verträge auch in englischer Sprache vor.

Ausdrücklich wird festgehalten, dass bei Auslegungsdifferenzen nur die deutsche Fassung der Verträge gilt und die Übersetzung in Fremdsprachen lediglich als Serviceleistung für den Kunden seitens der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG erstellt wird.

#### 2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein steht dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Filialen auch die telefonische oder schriftliche Kontaktaufnahme, Daten im vorstehenden Punkt I / 1. Bankdaten genannt, zur Kommunikation mit der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG offen.

#### 3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich (insbesondere auch über die Kontoauszüge) abgewickelt.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:

- Hypo Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN / iTAN, mobile TAN, Digitale Signatur)
- Telefax und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Hypo Electronic Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.

#### Hinweis zum Kontoauszug:

Bei Überschreiten von 80 Buchungszeilen bzw. spätestens nach 11 Monaten wird automatisch ein Kontoauszugsdruck generiert. Die Bereitstellung des Kontoauszugs erfolgt unabhängig von der mit dem Kunden vereinbarten Form (z.B. via Hypo Electronic Banking oder Kontoauszugsdrucker) immer banklagernd.

### IV. Dienstleistungen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG im Zahlungsverkehr

#### 1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG folgende Dienstleistungen an:

##### a) Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten.

Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des/der Kontoinhabers/Kontoinhaber gebucht. Aufgrund dieser kontinuierlichen Aufzeichnung und Saldierung der Kontobewegungen werden die Gelder auf einem Girokonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.

##### b) Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von

- **Überweisungen** (auch in Form von Daueraufträgen)

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrags von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikati-

onsmerkmalen wie PIN / iTAN, mobile TAN oder Digitale Signatur) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei ein Eilauftrag eine beschleunigte und taggleiche Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten garantiert. Die Überweisung kann es in unterschiedlichen Ausprägungen geben (Überweisungsauftrag, Zahlschein, SEPA-Zahlungsanweisung, EU-Standardüberweisung, Auslandsüberweisung, etc.).

Die SEPA-Zahlungsanweisung (Single Euro Payments Area = Einheitlicher Europäischer Zahlungsverkehrsraum) ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum.

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

#### – Lastschriften auf Grundlage von **Lastschriftaufträgen**

Lastschriften dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt direkt seiner Bank den Auftrag Abbuchungen im Auftrag des Zahlungsempfängers durchzuführen, sobald diese Abbuchungen vom Zahlungsempfänger zur Durchführung eingereicht werden.

#### – Einzüge auf Grundlage von **Einzugsermächtigungen**

Einzugsermächtigungen dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung von seinem Konto abzubuchen, und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur den Einzug durch, sobald er vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird.

SEPA Direct Debit ist das neue einheitliche europäische Einzugsverfahren für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Lastschriften im gesamten SEPA-Raum.

## V. Besondere Zahlungsinstrumente

### A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden

#### 1. Bankkarten

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Bankkarten können als einfache Kundenkarte (ohne Bankomat- und POS-Funktion) – also nur für den Kontoauszugsdruck - oder als Maestro Kundenkarte (mit Bankomat- und POS-Funktion) ausgestaltet sein.

##### **Hypo Maestro Kundenkarte mit Bankomat- und POS-Funktion:**

Die Maestro Kundenkarte ermöglicht dem Kunden, je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung:

- Bargeldbehebungen an in- und ausländischen Bankomaten
- Bezahlung an in- und ausländischen Bankomat-Kassen (POS, MAESTRO)
- Zahlen mit der E-Geldfunktion QUICK nach erfolgter Dotierung
- Bezahlung mittels Maestro SecureCode im Internet nach erfolgter Anmeldung für dieses Service
- Kontoauszugsdruck am Kontoauszugsdrucker und Kontostandsabfragen.

Zahlungsvorgänge mittels Maestro-Kundenkarte werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

##### b. Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Bankkarte sorgfältig zu verwahren. Nicht sorgfältig ist vor allem die Aufbewahrung der Bankkarte in einem abgestellten Fahrzeug. Eine Weitergabe der Bankkarte an dritte Personen ist nicht zulässig.

Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht, insbesondere nicht auf der Bankkarte, notiert werden. Der persönliche Code darf niemandem, auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG, anderen Kontoinhabern oder anderen Karten-inhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes ist darauf zu achten, dass dieser nicht von Dritten ausgespäht wird.

## 2. Kreditkarten

### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Kreditkarten dienen

- zur bargeldlosen Zahlung von Waren und Dienstleistungen bei den Vertragsunternehmen der Kreditkartenherausgeber (= **Zahlungsfunktion**)
  - zum Bargeldbezug an mit Kreditkartenlogo (z.B. MasterCard, VISA, etc.) gekennzeichneten Bankomaten und
  - zum Bargeldbezug bei hiezu ermächtigten Bargeldauszahlungsstellen (z.B. Kreditinstitute) (= **Bargeldbeschaffungsfunktion**)
- Zahlungsvorgänge mittels Kreditkarte werden in einer monatlichen Sammelrechnung mit verlängertem Zahlungsziel abgerechnet und dem Konto, zu dem die Kreditkarte ausgegeben wurde, angelastet.

### b. Sorgfaltspflichten des Kunden

Die Sorgfaltspflichten des Kunden entsprechen bei der Kreditkarte jenen der Bankkarten (siehe Punkt V./A./1./b.)

## 3. Hypo Electronic Banking

### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Im Rahmen des Hypo Electronic Bankings können u.a. Kontostands- und Kontoumsatzabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt und Kontoauszüge abgefragt werden.

Der detaillierte Leistungsumfang der einzelnen Produkte ergibt sich aus der Produkt- und Preisinformation der Hypo E-banking Produkte, wobei die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG den Umfang der Dienstleistungen bei Vorliegen wichtiger Gründe einschränken kann.

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG hat im Rahmen des Hypo Electronic Banking die Möglichkeit, mittels sicherer Mailbox den Kunden zu kontaktieren und über Neuerungen und Änderungen zu informieren.

#### **Voraussetzung für die Nutzung von Hypo Electronic Banking:**

Voraussetzung ist die für die Installation erforderliche technische Einrichtung, deren Mindestanforderungen der Produkt- und Preisinformation der Hypo e-banking Produkte in der jeweils geltenden Fassung zu entnehmen sind, sowie der Bestand von mindestens einem Konto bei der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG. Die erforderlichen Berechtigungsmerkmale werden von der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG vergeben.

### b. Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

Der Teilnehmer hat die ihm zur Verfügung gestellten Berechtigungsmerkmale geheim zu halten. Er ist verpflichtet, größte Sorgfalt bei der Aufbewahrung der Berechtigungsmerkmale walten zu lassen, um eine missbräuchliche Systembenutzung zu vermeiden, da jede Person, die diese Berechtigungsmerkmale kennt, für den Teilnehmer rechtswirksame Erklärungen insbesondere Zahlungsaufträge erteilen kann. Wird dem Teilnehmer bekannt, oder besteht auch nur der Verdacht, dass eine unbefugte Person von den Berechtigungsmerkmalen Kenntnis erlangt hat, ist er verpflichtet, dies unverzüglich der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG mitzuteilen und den Zugang zu dem Konto sperren zu lassen.

Der Kunde hat die Durchführung sämtlicher im Rahmen des Hypo Electronic Banking erteilten Aufträge/Verfügungen einer Überprüfung zu unterziehen. Ausdrücklich wird festgehalten, dass der Teilnehmer die Haftung für alle Nachteile und Schäden übernimmt, die aus eventuellen unrichtigen Angaben stammen, welche mittels Hypo Electronic Banking erteilte Zahlungsaufträge enthalten.

Für die Richtigkeit sämtlicher Angaben, die von der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder sonstiger Bestimmungen an die Bankaufsicht oder die Österreichische Nationalbank weiterzuleiten sind, haftet ausschließlich der Teilnehmer.

Des Weiteren gelten die Empfehlungen zur Sicherheit im Hypo Electronic Banking, welche dem Kunden ausgehändigt werden, mit folgenden Kerninhalten:

#### **Systemsicherheit**

1. Nutzung vertrauenswürdiger Computer
2. Verwendung sicherheitsoptimierter Betriebssysteme und Browser
3. Einsatz von Virenschutz und Firewall

#### **Sicheres Verhalten**

4. Vertraulichkeit von PIN und TAN
5. Internet-Banking-Adresse der Bank (URL) nur manuell eingeben
6. Internet-Banking-Seite prüfen
7. Benutzer-PIN und TAN gehören nicht am Computer abgelegt

**Mögliche Gefahren beachten**

8. Vorsicht bei angeblichen Bank E-Mails
9. Bankeninformationen beachten und Vorfälle der Bank-Hotline melden
10. Kontoauszüge regelmäßig prüfen.

**B. Sperre von Zahlungsinstrumenten****1. Sperre durch die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG**

- Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn
- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen;
  - der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht; oder
  - wenn im Fall eines Zahlungsinstruments mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nachkommt.

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unter Angabe der Gründe für die Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde. Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstruments die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

**2. Sperre durch den Kunden**

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, bei der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG anzuzeigen.

**Innerhalb der Banköffnungszeiten:**

Der Konto- bzw. Karteninhaber kann seine Karten und Online Zahlungsinstrumente während der Banköffnungszeiten persönlich, schriftlich oder telefonisch bei der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG (Kontakt siehe Punkt I/1. Bankdaten) sperren lassen. Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG (52.000) und die Nummer des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde.

Kann der Kunde nicht zusätzlich die Nummer der zu sperrenden Karte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgezeichneten Verfügungen gesperrt.

Die Sperre von Hypo Maestro Kundenkarten mit Bankomatfunktion wird unmittelbar nach Einlangen der Meldung des Sperrauftrags wirksam.

Kreditkartensperren gelten unmittelbar nach der Meldung an die jeweilige Kreditkartengesellschaft. Ab diesem Zeitpunkt ist der Kunde von der Haftung befreit.

Die Sperre für Zugänge zu Konten im Rahmen des Hypo Electronic Bankings ist nach Einlangen der Meldung sofort wirksam, ist aber bei Missbrauchsverdacht auf Verlangen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG schriftlich zu bestätigen.

**Außerhalb der Banköffnungszeiten:**

Für **Kartensperren** sind die u.a. Nummern der jeweiligen Kartengesellschaft (Sperrhotline) zu verwenden. Für Sperren von Hypo Maestro Kundenkarten mit Bankomatfunktion muss der Kunde die Bankleitzahl der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG (52.000), die Kontonummer, zu der das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde, und auch eine eventuelle Folgenummer (wenn nur eine bestimmte Karte gesperrt werden soll) angeben. Der PIN ist niemals bekannt zu geben!

Bei der Sperrhotline einlangende Sperraufträge werden unmittelbar nach Einlangen des Sperrauftrags wirksam.

Außerhalb der Öffnungszeiten bei dem Kreditinstitut einlangende Sperraufträge wirken spätestens eine Stunde nach Beginn der nächsten Öffnungszeit.

Die Sperraufträge sind (auch über den Sperr-Notruf) endgültig und bewirken die Sperre aller zum Konto ausgegebenen Karten bis auf weiteres, sofern die Sperre nicht auf eine bestimmte Karten- bzw. Folgenummer eingeschränkt wurde.

Wurden alle Karten gesperrt, so kann nur der Kontoinhaber bei seiner Bank die Sperre einzelner Karten aufheben lassen. Eine neue Hypo Maestro Kundenkarte mit Bankomatfunktion wird nur aufgrund eines schriftlichen Auftrags des Kontoinhabers erstellt.

Bei **Kreditkartensperren** muss eine etwaige Verlust-/Diebstahlmeldung unter Angabe der Kartennummer, des Ortes und des (ungefähren) Zeitpunktes, an dem der Verlust/Diebstahl stattgefunden hat, erfolgen. Eine gesperrte Kreditkarte kann – wenn sie wieder gefunden wird – nicht mehr verwendet werden. Eine Sperraufhebung ist im Falle von Verlust oder Diebstahl nicht möglich.

Die Ausstellung einer Ersatzkarte ist kostenlos und erfolgt umgehend nach Einlangen der Verlust- bzw. Diebstahlmeldung.

Die aus einer Sperre, deren Aufhebung und der Ausstellung neuer Karten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden, sofern die Ursache der Sperre seiner Sphäre zuzurechnen ist.

Bei Verlust oder Diebstahl von Karte und Code ist darüber hinaus immer eine polizeiliche Meldung zu erstatten.

#### Telefonnummer zur Sperre von Bankomatkarten:

Sperr-Notruf im Inland 0800 204 88 00 gebührenfrei

Sperr-Notruf im Ausland +43 1 204 88 00 gebührenpflichtig

#### Telefonnummern zur Sperre von Kreditkarten:

Diners Club:	PayLife:
Mo – Fr 08:00 bis 16:00 Uhr Tel.: (+43 1) 501 35-14 Fax: (+43 1) 501 35-111 Email: kundendienst@dinersclub.at Außerhalb der Bürozeiten Tel.: (+43 1) 501 35-135 od. 136	Telefon: +43 (0) 1 717 01-4500 Telefax: +43 (0) 1 717 01-1500 Email: kreditkarte@paylife.at
American Express:	card complete:
Inland: 0810 910 940 (gebührenpflichtig) Ausland: +49 69 9797-1000	Tel.: +43 (0) 1 711 11-770 Fax: +43 (0) 1 711-559

#### Sperre von Hypo Electronic Banking:

Eine automatische Sperre von Online Zahlungsinstrumenten erfolgt durch:

- mehr als drei Fehlversuchen bei der PIN-Eingabe
- mehr als drei Fehlversuchen bei der TAN-Eingabe (iTAN, mobileTAN)

Für sonstige Sperren und etwaige Fragen in diesem Zusammenhang steht unseren Kunden die Support-Hotline zwischen 07.30 und 17.00 Uhr gerne zur Verfügung.

Tel: (0)50202-0 / e-mail: service.austria@hypo-alpe-adria.com

Die Aufhebung der Sperre kann nur durch die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG erfolgen und ist vom Teilnehmer selbst ausdrücklich und auf Aufforderung der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG schriftlich zu beantragen, wobei allfällige Kosten einer vom Teilnehmer verschuldeten Sperre zu seinen Lasten gehen.

## VI. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

### 1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben.

Grundsätzlich sind dies als „Kundenidentifikator“ die International Bank Account Number (= IBAN) und der Bank Identifier Code (= BIC) für die Daten des Zahlungsempfängers (bei Empfängerkonten im Inland kann auch weiterhin die Kontonummer und die Bankleitzahl verwendet werden). Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen und damit auch für die Anwendbarkeit der günstigeren Standard-Entgeltsätze.

Zur Erteilung von Aufträgen sind die von der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG definierten Auftragsformulare (elektronisch oder schriftlich) zu verwenden.

Ein Zahlungsauftrag gilt für die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

- der Zahlungsauftrag des Kunden bei der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG eingelangt ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Lastschriftaufträge und Einzugsermächtigungen können spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt VII/2.

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder an offener Kreditlinie mangelt); oder
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

Können angenommene elektronische Datenträgeraufträge mangels Deckung nicht taggleich durchgeführt werden, wird die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG den Kunden über die Ablehnung des Auftrages am Ende des Tages in der vereinbarten Form informieren. Zusätzlich wird der abgelehnte Auftrag als Serviceleistung 10 Tage in Evidenz gehalten und bei entsprechender Kontodeckung durchgeführt. Nach Ablauf der 10 Bankwerkstage wird der Auftrag bei erfolglosem Dispositionsversuch mit entsprechender Kundenverständigung aus dem System gelöscht.

Die für den Bearbeitungsaufwand eines erfolglosen Dispositionsversuchs aufgrund mangelnder Deckung in Rechnung gestellten Gebühren sind dem Gebührenkatalog in der jeweils aktuellen Fassung zu entnehmen.

## 2. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG stellt ab 1.1.2012 sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt; bis zum 31.12.2011 gilt hierfür eine Frist von drei Geschäftstagen.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge werden die eben angeführten Fristen jeweils um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, die nicht auf EURO, sondern auf eine andere Währung eines Vertragsstaates des Europäischen Wirtschaftsraums lauten, beträgt die Ausführungsfrist immer vier Geschäftstage.

Zahlungsaufträge, bei denen sowohl Auftraggeber als auch Empfänger das Konto bei der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG unterhalten, werden taggleich durchgeführt und wert gestellt.

Die Wertstellung einer Belastungsbuchung auf einem Konto ist frühestens jener Tag, an dem auch die tatsächliche Buchung erfolgt. Für Gutschriften erfolgt die Wertstellung spätestens am Buchungstag.

## 3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG als eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG an einem Geschäftstag, bis zum, aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der nachstehend genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Weg der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz <b>beleghafte Auftragserteilung</b>	Geschäftsschluss der jeweiligen Filiale
Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz <b>elektronische Auftragserteilung</b>	Montag bis Freitag 15:45 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>beleghafte Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich</b>	Geschäftsschluss der jeweiligen Filiale
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>beleghafte Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich</b>	Geschäftsschluss der jeweiligen Filiale
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>elektronische Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich</b>	Montag bis Freitag 13:30 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>elektronische Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich</b>	Montag bis Freitag 15:00 Uhr

Geschäftstage der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, Karfreitag und der 24. Dezember.

#### 4. Haftung der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG haftet ihrem Kunden gegenüber bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten eines im Europäischen Wirtschaftsraum geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorgangs bis zum Eingang des Betrags beim Zahlungsdienstleister des Empfängers.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geführt werden, ist die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG verpflichtet, für die ehest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

Ab dem Eingang des Betrags haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorgangs.

Wird ein Zahlungsvorgang vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister gegenüber dem Zahlungsempfänger

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsdienstleister des Zahlers; und
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

#### 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG wird dem Kunden nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung zusenden, in der Bankstelle zur Abholung lagern oder zum Abruf über die Hypo Electronic-Banking- Zahlungsinstrumente oder den Kontoauszugsdrucker bereithalten:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird, oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zu Grunde gelegte Wechselkurs und die für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte; sowie
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrages

Des Weiteren wird die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG auf dem gleichen Wege eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte dem Kunden auf Anfrage kostenlos zur Verfügung stellen.

Diese Informationen werden dem Kunden, sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger, zur Verfügung gestellt.

## VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

#### a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG unverzüglich das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d.h. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorgangs mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung.

#### b. Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG gegenüber zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- (i) in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- (ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von EUR 150,- beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen für den in (i) und (ii) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

### 2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde kann einer Kontobelastung widersprechen und von der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG innerhalb von acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag die Erstattung des vollständigen, seinem Konto angelasteten Betrags verlangen:

- bei vom Kunden autorisierten Lastschriften, wenn der Kontoinhaber nicht mindestens vier Wochen vor Abbuchung über die bevorstehende Lastschrift informiert wurde;
- bei vom Kunden erteilten Einzugsermächtigungen ohne Angabe von Gründen

## VIII. Beschwerden

Die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck können sich Kunden entweder an den zuständigen Kundenbetreuer oder an das Service Center der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG (Tel. +43 (0) 50202 0 bzw. e-mail: [service.austria@hypo-alpe-adria.com](mailto:service.austria@hypo-alpe-adria.com)) wenden.

Dem Kunden steht es frei, sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, zu wenden. Weiters steht auch die Finanzmarktaufsicht, Praterstraße 23, 1020 Wien, für Beschwerden zur Verfügung.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder der Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG ist dem Punkt I / 1. Bankdaten zu entnehmen.

**Beilagen**

- Kontoeröffnungsantrag
- Allgemeine Geschäftsbedingungen der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG, Bankkartenbedingungen, Bedingungen für das Electronic Banking
- Preis-/Leistungs-Informationsblatt für Kontoführung und Zahlungsdienstleistung



